

Jumat 20 Agustus 2020



Tazqia Salsabila
NIM. 1601752

Nomor Daftar : 046/Adpned/S.08/2020

**MUTU LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH BERBASIS
KINERJA DI SMK NEGERI 2 KOTA SUKABUMI**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan Departemen Administrasi Pendidikan



Oleh :
Tazqia Salsabila
NIM 1601752

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2020**

**MUTU LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH BERBASIS
KINERJA DI SMK NEGERI 2 KOTA SUKABUMI**

Oleh

Tazqia Salsabila

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi

Salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Departemen Administrasi
Pendidikan

Tazqia Salsabila

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2020

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,

Dengan begitu dicetak ulang, *photocopy*, atau cara lain tanpa izin dari penulis.

TAZQIA SALSABILA

**MUTU LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH BERBASIS
KINERJA DI SMK NEGERI 2 KOTA SUKABUMI**

Disetujui dan disahkan oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Drs. Deden Deni Koswara, M.Pd

NIP. 19610903 198601 1 001

Pembimbing II



Dr. Hj. Yawah Rahvasih, M.Pd

NIP. 19601231 198603 2 001

**Mengetahui,
Ketua Departemen Administrasi Pendidikan**



Dr. Suryadi, M.Pd

NIP. 19680729 199802 1 001

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Mutu Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Berbasis Kinerja di SMK Negeri 2 Kota Sukabumi”. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh mutu layanan terhadap kinerja tenaga administrasi sekolah SMK Negeri 2 Kota Sukabumi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner populasi pada penelitian ini adalah siswa dan guru dengan sampel sebanyak 93 orang. Analisis perhitungan dalam penelitian ini menggunakan *Program Microsoft Excel 2016 dan SPSS statistik versi 26*. Hasil perhitungan *Weight Means Score (WMS)* menunjukkan mutu layanan tenaga administrasi sekolah termasuk kedalam kategori sangat baik dengan 4,05 dan kinerja tenaga administrasi sekolah termasuk kedalam kategori sangat baik dengan skor 4,13. Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pelayanan dengan kinerja tenaga administrasi sekolah dengan nilai koefisien sebesar 0,586. Besarnya pengaruh mutu layanan tenaga administrasi sekolah terhadap kinerja tenaga administrasi sekolah ditunjukkan dengan hasil uji efisien determinasi sebesar 34,4 % sedangkan sisanya sebanyak 65,6 % menunjukkan kinerja tenaga administrasi sekolah dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil uji signifikansi uji-t yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,901 > 2,368$ artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel x dan y. Persamaan regresi dari kedua variabel ini yaitu $\hat{Y} = 34,267 + 0,498x$, yang artinya jika mutu pelayanan bertambah 1 dengan tingkat keberhasilan usaha sebesar 34,267 maka nilai kinerja tenaga administrasi sekolah akan bertambah sebesar 0,586. Dengan kata lain terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan dengan kinerja tenaga administrasi sekolah.

Kata kunci : Mutu Layanan, Kinerja

ABSTRACT

The study entitled "Quality of Performance-Based School Administration Personnel Services at SMK Negeri 2 Sukabumi City". The general objective of this study is to see the effect of service on the performance of the administrative staff at SMK Negeri 2 Kota Sukabumi. This study uses a descriptive method with a quantitative approach. The data technique used a questionnaire. The population of this study were students and teachers with a sample of 93 people. The calculation analysis in this study used the Microsoft Excel 2016 program and version 26 of SPSS statistics. The results of the calculation of the Weight Means Score (WMS) show that the quality of school administration services is included in the very good category with 4.05 and the performance of school administration personnel is in the very good category with a score 4.13. The test results show that there is a relationship between service and school administration performance with a coefficient value of 0.586. The magnitude of the influence of school administrative staff services on school administration performance is indicated by the effective results of determination of 34.4% while the remaining 65.6% shows the performance of school administration by other factors. The results of the t-test significance test, namely $t_{count} > t_{table}$ or $6,901 > 2,368$, meaning that there is a significant relationship between the variables x and y. The regression equation of this second variable is $\hat{Y} = 34.267 + 0.498x$, which means that if the quality of service increases by 1 with an increase in business level of 34.267, the performance value of school administrative personnel will increase by 0.586. In other words, there is a positive and significant influence between service quality and school administration performance.

Keywords: Service Quality, Performance

DAFTAR ISI

Surat Pernyataan	i
Kata Pengantar	ii
Ucapan Terimakasih	iii
Abstrak	v
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Secara Teoritis	5
1.4.2 Secara Praktis	5
1.5 Struktur Organisasi	6
Bab II Kajian Pustaka	8
2.1 Konsep Dasar Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah	8
2.1.1 Konsep Dasar Kinerja	8
2.1.2 Definisi Tenaga Administrasi Sekolah	8
2.1.3 Definisi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah	10
2.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah	11
2.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	13

2.1.6 Indikator Kinerja	14
2.2 Konsep Mutu Layanan Administrasi	15
2.2.1 Definisi Mutu	15
2.2.2 Definisi Layanan	17
2.2.3 Bentuk Layanan	18
2.2.4 Dimensi Layanan.....	19
2.2.5 Kegagalan Mutu	19
2.3 Penelitian Terdahulu	20
2.4 Kerangka Berpikir	22
2.5 Hipotesis Penelitian	24
Bab III Metode Penelitian	25
3.1 Desain Penelitian	25
3.1.1 Metode Penelitian dan Pendekatan	25
3.1.1.1 Pendekatan	25
3.1.1.2 Metode Penelitian	25
3.2 Partisipan	25
3.3 Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.3.1 Lokasi	26
3.3.2 Populasi	26
3.3.3 Sampel Penelitian	26
3.4 Instrumen Penelitian	27
3.4.1 Kusioner	28
3.4.1.1 Kisi-kisi Penelitian	28
3.4.1.2 Proses Pengembangan	31
3.5 Prosedur Penelitian	36
3.6 Analisis Data	37
3.6.1 Seleksi Data	38
3.6.2 Klasifikasi Data	38
3.6.3 Pengolahan Data	38
3.6.3.1 Perhitungan Kecenderungan Umum Skor Variabel X dan Y	

Berdasarkan Perhitungan Rata-rata WMS (<i>Weight Means Skor</i>)...	38
3.6.3.2 Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku	39
3.6.3.3 Uji Normalitas Distribusi Data	40
3.6.3.4 Uji Hipotesis Penelitian	41
Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	48
4.1 Temuan Penelitian	48
4.1.1 Seleksi Data	48
4.1.2 Klasifikasi Data	49
4.1.3 Hasil Pengolahan Data	50
4.1.3.1 Perhitungan Uji Kecenderungan Umum Skor Responden Masing-masing Variabel dengan Menggunakan Rumus WMS (<i>Weight Means Skor</i>)	50
4.1.3.2 Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku	58
4.1.3.3 Uji Normalitas Distribusi Data	59
4.1.3.4 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	61
4.2 Pembahasan	66
4.2.1 Mutu Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMKN 2 Kota Sukabumi	66
4.2.2 Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Di SMKN 2 Kota Sukabumi	69
4.2.3 Peningkatan Mutu Layanan dalam Kepuasan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah	71
Bab V Penutup	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Implikasi	77
5.3 Saran	78
Daftar Rujukan	80

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Pengukuran Variabel X dan Y	26
Tabel 3.2 Tabel Populasi Seluruh Siswa	26
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Variabel X dan Y	28
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel X	32
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Y	33
Tabel 3.6 Realibilitas Variabel X	35
Tabel 3.7 Realibilitas Variabel Y	35
Tabel 3.8 Konsultasi Hasil Perhitungan <i>Weight Means Score</i> (WMS)	39
Tabel 3.9 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	42
Tabel 4.1 Rekapitulasi Jumlah Angket	49
Tabel 4.2 Skala Pengukuran Variabel X dan Y	49
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan <i>Weight Means Score</i> (WMS) Variabel X	50
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan <i>Weight Means Score</i> (WMS) Variabel Y	54
Tabel 4.5 Skor Mentah Variabel X	58
Tabel 4.6 Skor Mentah Variabel Y	58
Tabel 4.7 Skor Baku Variabel X	59
Tabel 4.8 Skor Baku variabel Y	59
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Uji Normalitas Variabel X dan Y	61
Tabel 4.10 Nilai Korelasi Antar Variabel	62
Tabel 4.11 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	62
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi	63

Tabel 4.13 hasil Perhitungan Uji Signifikansi	64
Tabel 4.14 Grafik Normalitas P-P Plot	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	23
Gambar 4.1 Grafik Perolehan Nilai Rata-rata Variabel X	51
Gambar 4.2 Grafik Perolehan Nilai Rata-rata Variabel Y	55

DAFTAR RUJUKAN

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- AR, Muniarti dan Nasir Usman. 2009. *Implementasi Manajemen Strategis Dalam Pemberdayaan Sekolah Menengah Kejuruan*. Bandung: Cita Pustaka Media Perintis.
- Arikunto Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktis*, edisi revisi 2010. Jakarta : Rineka Cipta
- Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2010) h.94
- Fandy, Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Yogyakarta: Andi.
- Fattah, Nanang. 2012. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. Bandung: Rosda.
- Gie, Liang. 2007. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Hamzah B. Uno & Nina Lamatenggo. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irham Fahmi. 2010. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media.
- Mariot Tua Efendi Hariandja. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Moenir, H. A. S., 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Muhammad As'ad. 2003. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Roeky Achmad S. 2000. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- S Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, 2013, h. 68
- Sagala, Syaiful. 2009. *Memahami Organisasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sallies, Edward. 2011. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Terj. Ahmad Ali Riyadi & Fahrurrozi. IRCisoD. Jogjakarta.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung Alfabeta, 2017, h.91.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Sutopo dan Suryanto Adi. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Perundangan :

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia tahun 1997 tentang Azas-azas Organisasi.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

Sumber Lain :

Diproduksi oleh: Junaidi

<http://junaidichaniago.wordpress.com>

<http://masimamgun.blogspot.com/2012/11/kualitas-pelayanan-pendidikan.html>

<https://teorionline.wordpress.com/tag/sampel-populasi-penelitian-teknik-sampling/>